

## **PLAN DE FORMATION TECHNIQUES DE COMMUNICATION**

Public visé : Toute personne ayant des contacts avec de la clientèle.

Objectifs : Améliorer la qualité de service attendue et garder la maîtrise dans des situations délicates.

Moyens pédagogiques : Formation dirigée par un professionnel de la communication. Alternance de séquences théoriques et de séquences d'applications conçues à partir d'exercices concrets et de mises en situation. Jeux de rôles.

Méthodes d'évaluation des acquis : Après chaque session, une évaluation des acquis précédents sera envisagée, suivra une évaluation générale en fin de stage.

Contenu de la formation :

➤ **L'ACCUEIL**

- Le sourire, " l'attitude induite "
- La notion de dynamisme
- L'écoute active
- Les réponses face à l'impolitesse
- Le territoire de ses compétences
- L'élocution, le ton affirmé et directif qui rassure
- Image de l'entreprise
- Règles des grands principes de la communication
- Règles de l'accueil

➤ **AMELIORATION DU CONTACT**

- Utilisation de ses atouts personnels (langage verbal)
- Adopter une attitude constructive
- Etablir une relation personnalisée adaptée au service attendu

➤ **ANTICIPER LES BESOINS**

- Initiative et devancer une demande

➤ **INFORMER, RENSEIGNER, REPONDRE AUX DEMANDES**

- En optimisant ses capacités d'écoute et de communication
- Auto diagnostic des comportements en situation de communication

➤ **CONDUIRE ET MAITRISER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES**

- Bien connaître son fonctionnement en situation difficile
- Comprendre les réactions des personnes sous stress
- Acquérir outils et méthodes pour gérer les situations délicates